
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Institut ASTIN

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 2001/2002

Februari/Mac 2002

Program Ijazah Luaran
Sarjana Muda Pengurusan (Kepujian)

YKT 101 – PENGANTAR KOMUNIKASI MANUSIA

Masa : 3 jam

Arahan Kepada Calon:

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA (2)** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab **TIGA (3)** soalan. **Soalan No. 1** diwajibkan.

Sumbangan markah tiap-tiap soalan ialah 100 markah.

1. Terangkan dengan contoh, semua konsep di bawah.
 - a) Konsep diri
 - b) Komunikasi tanpa lisan
 - c) Gangguan komunikasi
 - d) Tanggapan
 - e) Pencerapan
2. Dengan memberi contoh-contoh, bincangkan lima halangan yang berkemungkinan menjejaskan komunikasi lisan. Huraikan juga langkah-langkah yang anda boleh ambil untuk memperbaiki mesej lisan anda daripada dipengaruhi oleh halangan-halangan tersebut.
3. Konflik ialah sesuatu yang lumrah dalam kehidupan seharian kita. Huraikan konsep konflik seperti yang disarankan oleh DeVito (1997: 275). Dengan memberikan contoh-contoh, bincangkan strategi pengurusan konflik yang berkesan dan tidak berkesan.
4. Merujuk kepada komunikasi persahabatan, keluarga atau percintaan, bincangkan tahap-tahap di dalam perhubungan interpersonal. Apakah sifat dan ciri-ciri perhubungan tersebut? Bincangkan bagaimana prinsip umum komunikasi yang berkesan boleh digunakan untuk memupuk dan menambahbaik perhubungan di dalam konteks yang anda pilih tadi.
5. Bincangkan bagaimana masalah boleh timbul di dalam aliran komunikasi organisasi dan huraikan cara-cara menangani masalah-masalah yang berhubung dengan komunikasi menegak, mendatar dan menerusi khabar angin (*grapevine*).